

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Pengertian, Fungsi, Jenis, Peran Dan Usaha Bank**

##### **2.1.1. Pengertian Bank**

Menurut **B.N. Ajuha, Pengertian Bank** adalah suatu tempat untuk menyalurkan modal atau investasi dari mereka yang tidak dapat menggunakan modal tersebut secara menguntungkan kepada mereka yang dapat membuat modal tersebut lebih produktif untuk keuntungan masyarakat.

Bank mempunyai peran menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Oleh karena itu bank merupakan lembaga keuangan yang dipercaya masyarakat dalam menempatkan dananya secara aman. Masyarakat lebih percaya menempatkan uangnya di bank daripada ke tempat lain. Selain itu bank juga berperan dalam menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk pinjaman.

Menurut **UU RI No.10 Tahun 1998, Pengertian Bank** adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

##### **2.1.2. Fungsi Bank**

**Fungsi Bank secara luas** yaitu sebagai alat pemerintah untuk menjaga kestabilan ekonomi moneter dan keuangan.

**Fungsi Bank secara sempit** yaitu sebagai alat penarik uang kartal dan uang giral dari masyarakat dan menyalurkannya ke masyarakat.

**Fungsi bank yang utama ada 3 yaitu :**

1. Bank berfungsi sebagai alat untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat.
2. Fungsi bank yaitu memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi suatu negara, dengan menghimpun dana dari masyarakat untuk berinvestasi terhadap pembangunan negara.
3. Bank berfungsi sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang berupa jasa pelayanan perbankan kepada masyarakat agar masyarakat merasa nyaman dan aman di dalam menyimpan dananya tersebut.

Fungsi perbankan menurut Ismail, dalam “Manajemen Perbankan” (2010:0291) adalah bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan. Fungsi bank sebagai lembaga perantara keuangan atau *financial Intermediary*. Sebagai lembaga perantara keuangan, artinya bank menjembatani kebutuhan dua nasabah yang berbeda, satu pihak merupakan nasabah yang memiliki dana dan pihak lainnya merupakan nasabah yang membutuhkan dana.

### **2.1.3. Jenis Bank**

Berdasarkan fungsi bank di atas, kiranya perlu menjelaskan jenis - jenis bank itu sendiri. Menurut Kasmir (2008:20) jenis bank bermacam – macam tergantung pada cara penggolongannya yaitu berdasarkan hal – hal sebagai berikut :

#### **1. Jenis Bank Berdasarkan Fungsinya**

Pengertian bank umum dan bank perkreditan rakyat sesuai dengan undang – undang nomor 10 tahun 1998, adalah sebagai berikut :

##### **1) Bank Umum**

adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

##### **2) Bank Perkreditan Rakyat**

adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran

#### **2. Jenis Bank Berdasarkan Kepemilikannya**

Berdasarkan dari segi kepemilikan maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki bank yang bersangkutan. Yaitu meliputi :

1) Bank Milik Pemerintah

merupakan bank yang akte pendirian maupun modal bank ini sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah.

2) Bank Milik Swasta Nasional

merupakan bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Kemudian akte pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula dengan pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula.

3) Bank Milik Koperasi

merupakan bank yang kepemilikan saham – sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi.

4) Bank Milik Asing

merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, bank milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya jelas dimiliki oleh pihak asing atau luar negeri.

5) Bank Milik Campuran

kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga Negara Indonesia.

### **3. Jenis Bank Berdasarkan Segi Status**

Dilihat dari segi kemampuannya melayani masyarakat, bank umum dapat dibagi kedalam dua jenis. Pembagian jenis ini disebut juga

pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut sebagai berikut :

1) Bank Devisa

merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan. Contohnya : transfer ke luar negeri, *traveler cheque*.

2) Bank Non Devisa

merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya bank devisa. Bank ini merupakan kebalikan dari bank devisa.

#### **4. Jenis Bank Berdasarkan Cara Menentukan Harga**

1) Bank Yang Berdasarkan Prinsip Konvensional

merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2) Bank Yang Berdasarkan Prinsip Syariah

merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip – prinsip syariah.

#### **2.1.4. Peranan Bank**

**Peran Bank dalam Hubungan Luar Negeri** yaitu sebagai jembatan dengan dunia Internasional dalam lalu lintas devisa, moneter dan perdagangan, serta membantu terjadinya perdagangan ekspor-impor, pariwisata dan transfer uang.

**Peran Bank di Dalam Negeri** yaitu untuk memenuhi kebutuhan ekonomi dalam bentuk penyediaan dan pengelolaan uang, yang antara lain meliputi administrasi keuangan, penggunaan uang, perdagangan dan pertukaran, perkreditan, kiriman uang dan pengawasannya.

#### **2.1.5. Usaha Bank**

##### **Fungsi Pokok Bank Umum**

- a. Menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang lebih efisien dalam kegiatan ekonomi.
- b. Menciptakan uang melalui penyaluran kredit/pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dan investasi.
- c. Menghimpun dana dan menyalurkan pada masyarakat.
- d. Menyediakan jasa-jasa pengelolaan dana atau wali amanat kepada individu dan pengusaha.
- e. Menyediakan fasilitas untuk perdagangan internasional.
- f. Menyediakan jasa penyimpanan barang-barang berharga.
- g. Jasa-jasa lainnya, misalnya kredit card, trafer check, transfer dana dsb.

**Kegiatan usaha Bank Umum( Pasal 6 ,Pasal 7 UU Perbankan)**

1. Menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan, berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan atau dalam bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
2. Memberikan kredit dan atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah
3. Menerbitkan surat pengakuan hutang.  

Membeli, menjual atau menjamin atas resiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya.

  - a. Surat-surat Wesel, termasuk wesel yang diaseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
  - b. Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan.
  - c. Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah.
  - d. Sertifikat Bank Indonesia.
  - e. Obligasi.
  - f. Surat dagang berjangka waktu sampai satu tahun.
  - g. Instrumen surat berharga lainnya yang berjangka waktu sampai dengan 1 tahun.
4. Memindahkan uang untuk kepentingan sendiri atau nasabah.

5. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari atau meminjamkan dana kepada bank lain baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi, maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lain.
6. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga.
7. Menyediakan penyimpanan barang dan surat berharga.
8. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.
9. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lain dalam bentuk surat berharga yang tidak dicatat di bursa efek.
10. Melakukan anjak piutang, usaha kartu kredit.
11. Melakukan kegiatan penyertaan modal.
12. Melakukan kegiatan Penyertaan modal sementara untuk mengatasi kegagalan kredit.
13. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun.

## **2.2. Pengertian Fungsi, Peran Dan Tanggung Jawab Dari *Customer Service***

### **2.2.1. Pengertian *Customer Service***

*Customer Service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk produk bank. Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* diharapkan dapat melakukan “*One Stop Service*”,



artinya nasabah cukup menghubungi bagian *Customer Service* saja dalam berhubungan dengan Bank. Selanjutnya *Customer Service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa akan kepentingannya dilaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhinya. Dalam kedudukannya sebagai *centre & contact point* antara bank dengan nasabah, *Customer Service* haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya dalam rangka *Cross Selling*.

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi.

Menurut Kasmir pengertian *Customer Service* secara umum adalah “setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah”.

### 2.2.2. Fungsi *Customer Service*

#### 1) *Front Line Officer*

Keberadaan bagian *customer service* berada di bagian depan suatu bank, maka *customer service* menjadi cerminan penilaian pelayanan suatu bank.

#### 2) *Liasson Officer*

*Customer Service* adalah satu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah aparat *customer service*, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi.

#### 3) *Information Centre*

*Customer Service* adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama maka aparat *customer service* menjadi pusat dan nara sumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh karenanya dituntut personil yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.

#### 4) *Salesman (Penjual)*

Berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual berbagai produk yang ada pada bank, seperti berbagai jenis tabungan, deposito, kredit serta mengetahui keluhan dan keberatan nasabah.

5) ***Servicing (Pelayanan)***

Sesuai dengan fungsinya *customer service*, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat dirampungkan.

6) ***Advisor/Konsultan***

Dalam melayani nasabah tidak jarang pula aparat *customer service* dengan bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.

7) ***Maintenance Customer (Pembinaan Nasabah)***

Permasalahan pembinaan nasabah baru (solisitasi). Aparat *customer service* adalah *account assistant* atau pembina bagi setiap account atau rekening nasabah non kredit. Hal ini merupakan perpanjangan dan pengembangan fungsi kedua yaitu *Liasson Officer*.

8) ***Handling Complaint***

Unit *customer service* apabila dalam operasionalnya, nasabah tidak puas, karena terdapat ketidakcocokkan atau kesepakatan, komplain dan lain-lain sebagainya, maka adalah tepat apabila orang pertama yang dihubungi adalah aparat *customer service*. Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai “*trouble suiter*”.

### 2.2.3. Peran *Customer Service*

Ada beberapa peran strategis yang dimiliki oleh CS :

- 1) CS membantu perusahaan untuk mempertahankan pelanggan mereka. Pilihan yang banyak tersedia membuat pelanggan mudah berpindah ke penyedia layanan lain. Industri kartu selular adalah contoh bagaimana kebocoran pelanggan (*churn*) banyak terjadi akibat persaingan. Demikian pula dengan industri – industri lain seperti perbankan. Peran CS akibatnya sangat strategis dalam menanggulangi migrasi pelanggan.
- 2) CS membantu perusahaan dalam membentuk *image* yang baik dimata pelanggan. Seorang CS mencerminkan nilai – nilai yang ingin ditampilkan oleh perusahaan.

Ada tingkatan CS yang harus dinilai oleh perusahaan :

***Bad Customer Service*** adalah CS yang selalu membuat pelanggan pergi. CS dengan ciri – ciri ini selalu melayani dengan setengah hati, tidak berempati dan tidak melihat pelanggan sebagai aset yang berharga.

***Fine Customer Service***. CS pada tingkatan ini selalu memberikan pelayanan dalam bentuk standar dan hanya berupa mencapai titik minimum dari standar pelayanan. CS ini hanya mampu memberikan kepuasan sesaat kepada pelanggan dan sebenarnya masih memiliki peluang untuk terjadinya eksodus pelanggan.

***Caring Customer Service.*** CS pada tingkat ini selalu memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Mereka ini adalah CS yang berempati kepada pelanggan.

Agar dapat menjadi perusahaan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, perusahaan harus memiliki CS yang berada pada tingkatan tiga atau *caring customer service*. Dalam hal ini, pengetahuan akan produk saja tidak cukup, tetapi mereka perlu memiliki keterampilan (*skill*) dan sikap (*attitude*) yang positif pula.

#### **2.2.4. Tanggung Jawab *Customer Service***

Dalam menjalankan kegiatan perbankan, *Customer Service Officer* harus mampu bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai. Apabila ada nasabah yang tidak dilayani sampai tuntas akan menjadi citra buruk bagi bank tersebut. Nasabah yang tidak puas itu selalu membicarakan hal – hal yang negative tentang bank dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

Sehubungan dengan tugas dan fungsi dari *customer service*, maka seorang *customer service* pun memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik (tidak ada yang tergantung atau

pending, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali memang hal itu terjadi diluar jangkauannya).

### **2.3. Prinsip – Prinsip Pengenalan Nasabah / Know Your Customer Principle (KYCP)**

Beragam tingkat kegiatan yang marak terjadi dengan melibatkan system keuangan dan system perbankan menjadi latar belakang perlunya sistem pengaturan. Bank Indonesia merenkomendasikan agar semua Industri Perbankan mengadopsi prinsip – prinsip paduan yang dikenal dengan istilah “*Know Your Customer Prinsip*” sebagai upaya untuk memantau kegiatan transaksi yang mencurigakan.

### **2.4. Syarat – Syarat Seorang Customer Service Bank**

Syarat Customer Service (syarat pada umumnya), bisa di baca di bawah ini:

#### **Syarat Fisik, antara lain :**

- a. Menarik dari segi wajah dan penampilan.
- b. Memiliki tinggi badan serta berat badan harus proporsional. Misalnya seperti: tinggi badan ideal untuk laki-laki minimal 165 cm & untuk perempuan minimal 160 cm.
- c. Memiliki kesehatan jasmani maupun kesehatan rohani.

**Syarat mental, harus mempunyai :**

Memiliki mental yang kuat dalam melayani klien, sebab akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik, dapat memberikan keyakinan dan menimbulkan sifat kejujuran maupun tanggung jawab yang besar terhadap apa saja yang dilakukannya.

**Syarat Kepribadian, yaitu:**

- a. Energik dan juga gesit.
- b. Rasa humor dan selalu ingin maju.
- c. Mampu mengendalikan diri sendiri.
- d. Tidak mudah marah atau temperamental.
- e. Tidak terpancing untuk berkata-kata ataupun berbuat kasar.

**Syarat Sosial, diantaranya yaitu:**

- a. Memiliki jiwa Sosial yang tinggi.
- b. Bijaksana.
- c. Mempunyai budi pekerti yang tinggi.
- d. Pandai bergaul dan bersosialisasi dengan siapapun.
- e. Dapat bekerjasama serta berkomitmen dengan berbagai macam pihak.